



АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА БАТАЙСКА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

04.09.2017г.

№ 1465

г. Батайск

Об утверждении положения «О порядке приема обращений граждан, поступающих на телефон «горячей линии» по противодействию коррупции муниципального образования «Город Батайск».

В соответствии с Федеральным законом от 25 декабря 2008 года № 273-ФЗ «О противодействии коррупции», Указом Президента Российской Федерации № 364 от 15.07.2015 года «О мерах по совершенствованию организации деятельности в области противодействия коррупции», Областным законом от 07.08.2015 года «О внесении изменений в Областной закон «О противодействии коррупции в Ростовской области № 218-ЗС от 12.05.2009 года», Федеральным законом от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных», Областным законом от 18.09.2006 года № 540-ЗС «Об обращениях граждан»

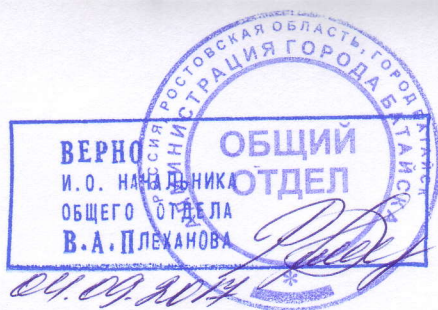
ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить Положение о порядке приема обращений граждан, поступающих на телефон «горячей линии» по противодействию коррупции муниципального образования «Город Батайск» (Приложение 1).
2. Данное постановление вступает в силу с момента его подписания.
3. Контроль над исполнением настоящего постановления возложить на первого заместителя главы Администрации города Батайска Деркач Е.Д.

Мэр города Батайска

В. В. Путилин





Приложение № 1 к постановлению
Администрации города Батайска
от «04» 09. 2014г. № 1465

Положение

о порядке приема обращений граждан, поступающих на телефон «горячей линии» по противодействию коррупции муниципального образования «Город Батайск»

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.

1.1. Настоящее Положение устанавливает порядок работы телефона «горячей линии» по противодействию коррупции муниципального образования «Город Батайск» (далее – «горячая линия»), приема, регистрации и учета поступивших на него обращений по вопросам противодействия коррупции.

1.2. Работа с обращениями граждан, поступившими на телефон «горячей линии», осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», Областным законом от 18.09.2006 № 540-ЗС «Об обращениях граждан».

1.3. Комплект аппаратуры «горячей линии» с автоматическим фиксированием телефонных звонков и ведением архива обращений граждан установлен в кабинете сектора по противодействию коррупции Администрации города Батайска (далее сектор), расположенном по адресу: Ростовская область, город Батайск, пл. Ленина, 3, кабинет 205 (далее – кабинет 205 Администрации города Батайска), телефон 5-60-30.

1.4. Прием обращений граждан по телефону «горячей линии» осуществляется с понедельника по пятницу, с 9.00 до 17.00 (кроме праздничных дней).

1.5. Информация о функционировании и режиме работы телефона «горячей линии» доводится до сведения населения Ростовской области через средства массовой информации путем размещения на официальном сайте Администрации города Батайска www.батайск-официальный.рф и в сети Интернет, на информационных стендах и в социальной рекламной продукции. Телефон «горячей линии» подлежит регистрации в справочной службе города.

1.6. Работник сектора, осуществляющий работу с телефонными обращениями граждан (в объеме, установленном его должностным регламентом), считается уполномоченным лицом и несет установленную законодательством Российской Федерации ответственность за полноту и правильность рассмотрения телефонных обращений граждан.

II. ПОРЯДОК ПРИЕМА ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН И ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ ПО ТЕЛЕФОНУ «ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ»

2.1. Прием телефонных обращений граждан осуществляется в кабинете 205 Администрации города Батайска в соответствии с Положением сектора по противодействию коррупции в Ростовской области и должностным регламентом работника сектора, ответственного за работу телефона «горячей линии».

2.2. Телефонные обращения граждан, поступившие в службу, подлежат обязательной регистрации. Для учета обращений граждан на телефон «горячей линии» используется журнал учета, где указывается фамилия, имя, отчество гражданина, адрес проживания, краткое содержание его вопроса и результат рассмотрения.

2.3. Не рассматриваются телефонные обращения граждан, в которых обжалуются судебные решения. При обращении граждан по вопросам, не отнесенным к ведению сектора, специалист дает разъяснение гражданину, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

2.4. При обращении граждан по вопросам, не отнесенным к ведению сектора, а также невозможности ответа на поставленный в телефонном обращении вопрос,

обращение оформляется с последующей переадресацией его в другой государственный орган по принадлежности. Заявителю сообщается, куда направлен его запрос для рассмотрения, срок и порядок получения ответа. В журнале учета производится соответствующая запись с указанием государственного органа, в адрес которого направлено обращение.

2.5. Предоставление информации гражданам осуществляется после представления ими персональных данных (фамилия, имя, отчество, номер домашнего телефона, почтовый адрес, по которому должен быть, при необходимости, направлен ответ) и изложения сути обращения.

III. ТРЕБОВАНИЯ, ПРЕДЪЯВЛЯЕМЫЕ К ВЕДЕНИЮ ТЕЛЕФОННОГО РАЗГОВОРА

3.1. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании сектора по противодействию коррупции в муниципального образования «Город Батайск», фамилии и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

3.2. Гражданам следует предложить назвать свои фамилию, имя, отчество, контактный номер телефона, почтовый адрес, по которому при необходимости должен быть направлен ответ.

3.3. Информация должна излагаться в сжатой форме, кратко, четко, в доброжелательном тоне. Речь должна носить официально-деловой характер. Недопустимо употребление просторечий, междометий, односложных ответов. Телефонный разговор не должен прерываться отвлечением на другой звонок и другие обстоятельства. В случае, когда звонящий настроен агрессивно, допускает употребление в речи ненормативной лексики, необходимо, не вступая в пререкания с ним, официальным тоном дать понять, что разговор в подобной форме не допустим, при этом инициатива стереотипа поведения должна принадлежать специалисту сектора. Рекомендуются категорически избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб репутации, как сектору, так и специалисту.

3.4. В конце беседы необходимо сделать обобщение по представленной информации. Если необходимо, уточнить, понятна ли информация, верно ли записаны данные заявителя. Первым трубку должен положить звонящий. Если заявитель получил исчерпывающую информацию по заданному им вопросу, вежливо извинившись, рекомендуется закончить разговор.

IV. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

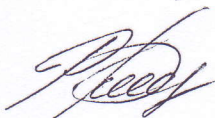
4.1. По итогам каждого квартала, полугодия, года сектор проводит анализ телефонных обращений граждан, информирует руководство аппарата Администрации города Батайска о количестве, характере и причине поступивших телефонных обращений граждан, принятых мерах по их рассмотрению.

4.2. Журналы учета и материалы, связанные с телефонными обращениями граждан, хранятся в соответствии с правилами делопроизводства в секторе три года, а затем уничтожаются в установленном порядке.

4.3. Использование и распространение информации о персональных данных и частной жизни граждан, ставшей известной в связи с телефонными обращениями граждан в сектор, без их согласия не допускается.

4.4. Жалобы граждан на результаты рассмотрения их телефонных обращений, действия (бездействия) должностных лиц и работников сектора в связи с рассмотрением обращений граждан направляются заведующему сектором по противодействию коррупции муниципального образования «Город Батайск».

И.о. начальника общего отдела
Администрации города Батайска



В.А. Плеханова